



## Obtenir un CQP Gouvernante

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation, vous maîtriserez les fonctions de contrôle, de gestion et de communication d'une gouvernante d'étages. Vous saurez manager une équipe de femmes de chambres. Vous pourrez prétendre à l'obtention d'un CQP-IH gouvernant(e) d'étages.

### CONTENU DU PROGRAMME :

#### 1. La fonction de gestion et de contrôle

- Déterminer les besoins en matériels, produits et consommables
- Gérer les stocks
- Traiter les commandes liées à l'ensemble des contrats
- Evaluer la productivité et son maintien à un niveau conforme
- Réaliser des contrôles selon les check-lists
- Signaler des défauts constatés et suivre la remise en état.
- Vérifier la bonne utilisation des matériels, produits, fournitures...
- Contrôler le linge du point de vue qualitatif et quantitatif
- Contrôler l'application des protocoles de nettoyage
- Contrôler le respect des différents cahiers des charges

#### 2. La fonction de Management

- Recruter des membres de son équipe
- Répartir les tâches quotidiennes et périodiques
- Etablir un planning du personnel et gérer les effectifs
- Coordonner le travail de l'équipe
- Rédiger des documents administratifs
- Accueillir, intégrer, informer et former du personnel
- Evaluer du personnel et traiter des problèmes et des conflits

#### 3. Développer ses capacités relationnelles

- Assurer le suivi de la clientèle tout au long de son séjour
- Assurer les relations avec les fournisseurs, les sous- traitants
- Assurer les relations avec la hiérarchie et les signataires des contrats, les responsables des différents services
- Assurer les relations avec les représentants du personnel
- Informer le personnel (réunions, briefings...)

### MODALITES TECHNIQUES & PÉDAGOGIQUE :

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mises en situation, jeux de rôle...)
- Réalisation d'un quizz/QCM dévaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du diaporama d'animation utilisé par le formateur

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

Durée & Tarif HT
Durée sur mesure à fixer Tarif à définir
Entreprise
Public concerné
Toute personne souhaitant obtenir le CQP gouvernante d'étages
Pré requis
Compréhension du français Expérience préalable comme employée d'étages. Test de positionnement
Modalités d'encadrement
Formation en présentiel Formateur qualifié OPQF Ancienne gouvernante générale
Lieu
Asforest ou entreprise
Dates
Dates à définir

